CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE POUR LES PIECES DE RECHANGE, ACCESSOIRES ET CONSOMMABLES

Mise à jour : 21/01/2015

1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES

1.1. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toute commande en ligne de pièces de rechange, accessoires et consommables (ci-après « les Produits ») effectuée par des consommateurs au sens du Code de la consommation (ci-après « l'Acheteur ») via le site Internet *www.bosch-home.fr/store/* (ci-après « le Site Internet ») auprès de BSH Electroménager SAS, Société par Actions Simplifiée au capital de 10 675 000 euros, dont le siège social est situé 26, avenue Michelet, 93400 SAINT OUEN, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 341 911 790 (ci-après « BSH »). Elles excluent l'application de toute autre condition en vigueur notamment chez les revendeurs de BSH.

1.2. Les Produits vendus sur le Site Internet sont exclusivement réservés aux particuliers résidant en France métropolitaine pour une livraison dans ce territoire..

1.3. Toute passation de commande vaut acceptation des prix et des présentes conditions générales de vente dans leur version en vigueur au moment de la formation du contrat, BSH se réservant le droit de les modifier à tout moment. Lors de la passation de commande, il sera demandé à l'Acheteur de valider sa connaissance des présentes conditions générales de vente.

2. OFFRE - COMMANDES - CONCLUSION DU CONTRAT

2.1. Les commandes sont passées par l'Acheteur directement sur le Site Internet à partir des offres dont les conditions sont indiquées sur le Site Internet. Les offres sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site. Ces offres, à l'exclusion des offres promotionnelles, peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par BSH.

2.2. BSH n'accepte les commandes que dans la mesure où le nombre de Produits commandés correspond aux besoins usuels d'un ménage pour les particuliers.

2.3. Le Contrat est conclu entre BSH et l'Acheteur au moment où l'Acheteur clique sur le bouton de commande, après vérification du contenu du panier et du prix total de la commande et après avoir lu et accepté les présentes conditions générales de vente portées à sa connaissance au moyen d'un lien présent sur la page de validation du panier, ce dont il atteste en cochant la case prévue à cet effet sur le formulaire de validation du panier.

Un accusé de réception de la commande sera ensuite adressé par BSH à l'Acheteur par courrier électronique.
Cet accusé de réception comprend le récapitulatif des caractéristiques principales de l'offre, à savoir les Produits commandés, leur prix, les frais de livraison, l'adresse de livraison et de facturation.

Processus de passation des commandes

- L'Acheteur navigue sur le Site Internet et effectue ses achats en remplissant son panier.

- Quand celui-ci souhaite passer sa commande, il clique sur « Visualiser votre panier / Commander », puis « continuer » et saisit ses données personnelles.

- Le Client ne peut valider et régler sa commande sans avoir pris connaissance et accepté les conditions générales de vente conformément au processus décrit ci-avant.

- Avant de payer, l'Acheteur a la possibilité de vérifier et modifier ses données personnelles ainsi que le contenu de son panier. Il les corrige si besoin est, en cliquant le bouton « Retour ».

Conformément aux dispositions de l'article L.121-19-3, alinéa 2 du Code de la consommation, le récapitulatif de la commande indique de façon claire à l'Acheteur l'obligation de paiement résultant du processus de validation de la commande par la mention *« commande avec obligation de paiement ».*

- Quand l'Acheteur souhaite payer, il clique sur « Continuer » et le serveur commerçant affiche tous les moyens de paiement acceptés.

- En cliquant sur les icônes Cartes Bancaires, l'Acheteur est dirigé sur le serveur de paiement sécurité. Il doit alors saisir le numéro, la date d'expiration ainsi que le cryptogramme visuel de sa carte.

- Après réception de la réponse d'autorisation, l'Acheteur peut imprimer son ticket de caisse à l'écran et retourner à "L@ Boutique" pour obtenir sa confirmation de commande contenant son n° de commande.

- Un email est ensuite envoyé automatiquement à l'adresse email de l'Acheteur pour récapituler le contenu de sa commande et lui communiquer à nouveau le n° de sa commande.

En cas d'erreur manifeste, notamment sur le prix, la désignation du Produit, les quantités commandées, la commande sera considérée comme nulle conformément à l'article 1108 du Code civil en raison de l'absence de consentement de l'une des parties. BSH informera l'Acheteur le plus rapidement possible de cette erreur et lui permettra de renouveler sa commande dans les conditions réelles de l'offre.

3. PRIX - PAIEMENT

3.1. Les prix des Produits sont ceux indiqués sur le Site Internet au moment de la commande. Ils peuvent être révisés à tout moment en fonction de la conjoncture économique.

3.2. Les prix s'entendent toutes taxes comprises, départ magasin ou entrepôt, Produits emballées. Les frais de port sont à la charge de l'Acheteur et indiqués sur le Site Internet. Aucun dédommagement ne pourra être réclamé en cas de défectuosité du seul emballage, sous réserve des dispositions de l'Article 5 des présentes conditions générales de vente.

3.3. Le paiement s'effectue sur le Site Internet lors de la passation de la commande, par carte bancaire en mode sécurisé. Le Site Internet permet à l'Acheteur d'acheter en ligne et de transmettre ses coordonnées bancaires de manière confidentielle et sécurisée lors de sa commande. Les cartes bancaires acceptées sont les suivantes (uniquement celles émises par des banques établies en France) : Carte Bleue Nationale, Carte Visa, carte EuroCard/MasterCard.

Une fois les coordonnées bancaires rentrées, l'Acheteur peut être redirigé vers le site de sa banque via une fenêtre 3D Secure. Sur cette fenêtre, l'Acheteur doit suivre le procédé d'authentification mis en place par sa banque, puis valide son paiement. Une fois le paiement validé, l'Acheteur est redirigé vers le site de commande où est affiché le récapitulatif de sa commande.

La sécurité est assurée par :

L'utilisation du protocole SSL (Secure Socket Layer) qui crypte les informations de paiement échangées entre l'Acheteur et la banque et authentifie le serveur de la banque et du commerçant (solution de paiement éditée et implémentée par la société Worldpay) ;

- La demande d'autorisation systématique quel que soit le montant ;

- L'absence de stockage des numéros de cartes bancaires par BSH.

4. LIVRAISON - DISPONIBILITE

4.1. Les délais de livraison indiqués sur le Site Internet sont des délais moyens habituels pour le traitement de la commande, l'expédition et l'acheminement. Ils ne sont donnés qu'à titre indicatif, le délai maximum d'expédition étant de 30 jours à compter de la commande. La livraison est réputée effectuée dès mise à disposition du Produit auprès de l'Acheteur par le transporteur à l´adresse indiquée par l'Acheteur. Les retards éventuels liés aux problèmes techniques de transport (avaries, grèves …) ne donnent pas le droit à l'Acheteur d'annuler la vente, de refuser la marchandise ou de réclamer des dommages et intérêts. En cas de dépassement de plus de 7 jours par rapport à la date limite de livraison mentionnée ci-dessous, l'Acheteur peut annuler le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

4.2. Les Produits sont vendus dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité, BSH s'engage à informer l'Acheteur dans les meilleurs délais par courrier électronique et à lui rembourser les paiements correspondants déjà effectués.

4.3. Les Produits ne sont livrés qu'en France métropolitaine, à l'adresse indiquée sur le bon de commande.

4.4. La livraison des colis se fait par Colissimo dans un délai de 3 à 4 jours ouvrés. Si un produit est signalé non disponible, la livraison s'effectuera dans un délai de 21 à 30 jours. En cas d'indisponibilité, si l'Acheteur opte pour le remboursement, BSH s'engage à le rembourser dans un délai de 30 jours à compter de la demande de remboursement de l'Acheteur.

4.5. La livraison des Produits n'inclut pas l'installation ou la mise en service du Produit. BSH décline toute responsabilité quant à l'installation par l'Acheteur des Produits. BSH recommande que les interventions (notamment installations, réparations) soient effectuées par un professionnel qualifié.

5. RECLAMATIONS – VICES APPARENTS

5.1. En cas de vice apparent (notamment avarie, manquant ou non-conformité à la commande) constaté au moment de la livraison des Produits, l'Acheteur devra informer BSH dans les plus brefs délais. L'Acheteur doit refuser tout colis endommagé et notifier, dans les 48 heures, via email ou courrier toute détérioration à l'adresse indiquée ci-dessous (article 5.2). A défaut, la livraison sera réputée parfaite et toute réclamation ultérieure sera rejetée.

5.2. Les informations et réclamations doivent être adressées par écrit à :

BSH Service consommateur
50 rue Ardoin, BP 47, 93401 Saint Ouen cedex
ou bien à l'adresse email dans la rubrique « Contacter nous » de la l@ Boutique.

5.3. Les retours ne seront acceptés qu'après accord préalable de BSH et attribution d'un numéro d'autorisation de retour et envoi d'une étiquette Colissimo portant l'adresse ci dessous. Les Produits doivent être retournés à l'aide de cette étiquette :

BSH Service Pièces de Rechange
50 rue Ardoin BP 47,
93401 Saint Ouen cedex

Les Produits doivent être retournés dans leur état et leur emballage d'origine, tels que livrés à l'Acheteur et ne présenter aucun signe de démontage, d'installation ou d'utilisation. Ils doivent être accompagnés du numéro d'autorisation de retour fourni par BSH, ainsi que d'un Relevé d'Identité Bancaire de l'Acheteur.

5.4. Les Produits retournés conformément aux stipulations de l'Article 5.3 des présentes conditions générales de vente seront remboursés par BSH.. Comme indiqué à l'article 5.1, BSH pourra refuser tout retour de Produits ayant fait l'objet d'une commande acceptée sans réserve et livrée, sous réserve des dispositions concernant le droit de rétractation (article 6 ci-dessous) et la garantie légale de conformité (article 7 ci-dessous).

6. DROIT DE RETRACTATION

6.1. L'Acheteur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours francs à compter de la date de réception de la commande, sans justification ni motif.
Au moment de la validation de sa commande par l'Acheteur, BSH adresse à l'Acheteur un accusé de réception de sa commande dans les conditions de l'Article 2.3 des présentes conditions générales de vente, accompagné d'un formulaire-type de rétractation à adresser par voie postale à l'adresse mentionnée à l'article 5.3 des présentes.
En outre l'Acheteur peut exercer son droit de rétractation en s'identifiant sur le Site internet et en remplissant le formulaire de rétractation mis en ligne sur le site.
Les retours s'effectuent aux frais de l'Acheteur à l'adresse mentionnée à l'article 5.3 ci-dessus.

6.2. En cas de rétractation par application de l'article 6.1, BSH s'engage à rembourser intégralement le prix d'achat ainsi que les frais de livraison du ou des Produit(s) commandés sauf les cas où l'Acheteur a choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard, par virement bancaire dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date à laquelle BSH est informée de la décision de l'Acheteur d'exercer son droit de rétractation (vente de services).

6.3. Tout Produit devra être retourné par l'Acheteur, en état d'être commercialisé par BSH, dans son conditionnement et son emballage d'origine au plus tard dans les 14 jours suivant la communication par l'Acheteur à BSH de sa décision de se rétracter. BSH s'engage à rembourser intégralement le prix d'achat ainsi que les frais de livraison du ou des Produit(s) commandés sauf les cas où l'Acheteur a choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard, par virement bancaire dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date à laquelle BSH reçoit effectivement le produit en retour (vente de produits).
Le retour des Produits endommagés ou impropres à une nouvelle commercialisation par BSH prive l'Acheteur de son droit à remboursement. BSH s'engage à informer par tout moyen l'Acheteur dans les meilleurs délais de son refus de procéder au remboursement

7. GARANTIE

7.1 Garantie Légale de conformité.
BSH reste tenu des défauts de conformité du bien au contrat (articles L.211-4 à L.211-16 du Code de la consommation) et des vices rédhibitoires dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil.
Art. L. 211-4 du Code de la consommation
« Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.
Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ».
Art. L. 211-5 du Code de la consommation
« Pour être conforme au contrat, le bien doit :
1) Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
– correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
– présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2) Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »
Art. L. 211-12 du Code de la consommation
« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »
Art. L.211-16 du Code de la consommation
« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »
Article 1641 du Code civil
« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »
Article 1648 du Code civil
« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. » […]
7.2 Les Produits ne bénéficient pas d'une garantie contractuelle.

7.3 La date d'achat est certifiée par la facture émise par BSH.

8. INSTALLATION – UTILISATION - RESPONSABILITE

8.1. Les Produits achetés sur le Site Internet doivent être installés et utilisés en stricte conformité avec le Manuel d'utilisation de l'appareil concerné. BSH recommande d'utiliser le site Internet de Siemens le cas échéant pour obtenir ce Manuel d'utilisation.

8.2. Les Produits sont destinés à être utilisés et mis en place exclusivement sur les appareils électroménagers de la marque Siemens, sauf disposition expresse contraire stipulée par écrit de la part de BSH.

8.3. L'Acheteur demeure responsable de l'installation et de l'utilisation des Produits achetés sur le Site Internet. BSH attire l'attention sur le fait que certains Produits nécessitent d'être installés par un professionnel qualifié et certifié pour prévenir tout risque de dommages matériels et/ou préjudices corporels. L'intervention d'un professionnel est particulièrement recommandée pour l'installation, l'utilisation et l'entretien des équipements fonctionnant aux gaz, à l'électricité ou incorporant des pièces de plomberie et/ou étant raccordé à un système d'eau. BSH rappelle l'importance de se référer aux instructions figurant sur l'emballage des Produits commandés et/ou dans les Manuels d'utilisation.

8.4. BSH ne saurait être tenu responsable en cas de réclamation résultant (a) d'une utilisation ou d'une installation non conforme du Produit, (b) d'une utilisation ou d'une installation associant le Produit à des appareils auxquels il n'est pas destiné, (c) à une mauvaise installation (par exemple, absence de raccordement à une prise de terre, de déplacement d'appareil entraînant une coupure du cordon d'alimentation, du tuyau d'arrivée de gaz, du tuyau d'alimentation et d'évacuation des eaux), ou (d) à un cas de force majeure. BSH recommande d'être particulièrement vigilant dans la mesure où une utilisation ou une installation non recommandée pourrait occasionner des dommages corporels au préjudice de l'Acheteur ou d'un tiers.

8.5. Sous réserve des dispositions relatives aux produits défectueux, la responsabilité de BSH est exclusivement limitée à la réparation des dommages corporels et matériels directs dont la preuve de l'existence et du lien de causalité est fournie par l'Acheteur, et dans la limite du montant HT du Produit à l'origine du dommage. La réparation de tout dommage indirect et/ou financier et/ou immatériel est exclue.

8.6. La responsabilité de BSH ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

9. DONNEES PERSONNELLES

9.1. Pour commander les Produits, l'Acheteur doit entrer les données nécessaires à la réalisation de la commande. Il s'engage à communiquer des informations exactes, sous peine de résiliation de plein droit du contrat par BSH

signifiée par e-mail. Les informations seront supposées erronées si un e-mail adressé à l'Acheteur devait revenir trois fois de suite ou si le Produits n'a pu être délivrée pour cause d'adresse incorrecte.

9.2. L'Acheteur doit veiller à ce que le compte e-mail qu'il aura éventuellement indiqué soit accessible à partir du moment où il l'aura indiqué et notamment à ce qu'il n'y ait pas de problème de réception des messages e-mail à la suite d'un transfert, de la fermeture ou surcharge du compte e-mail.

9.3. Pour un meilleur service, BSH se réserve le droit de prendre contact avec l'Acheteur pour vérification des informations saisies.

9.4. Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, les données personnelles collectées sur le Site Internet sont utilisées pour exécuter la commande, et informer éventuellement l'Acheteur sur les Produits BSH dans le cadre légal impératif.

9.5. BSH s'engage à protéger les données personnelles de l'Acheteur, qui sont traitées avec la plus stricte confidentialité. BSH se réserve néanmoins le droit de communiquer ces données à ceux de ses prestataires et partenaires qui en ont nécessairement besoin pour l'exécution des commandes passées par l'Acheteur, ainsi qu'à certains autres partenaires. L'Acheteur peut s'opposer à cette dernière communication en ne cochant pas la case Opt-in lors de la commande.

L'Acheteur dispose, sur simple demande, d'un droit d'accès, de rectification et de radiation des données personnelles le concernant. Pour l'exercer, l'Acheteur doit s'adresser à :

BSH Service Pièces de rechange
50 rue Ardoin, BP 47
93401 Saint Ouen Cedex.

9.6. Quand l'Acheteur visite le Site internet, BSH peut être amené à enregistrer certaines informations sur l'ordinateur de l'Acheteur sous la forme d'un « cookie » afin de le reconnaître automatiquement lors de sa prochaine visite. Les « cookies » peuvent aider BSH de multiples façons, par exemple en lui permettant de mieux connaître les centres d'intérêt de l'Acheteur et lui communiquer des informations adaptées à ses besoins ou encore de mieux adapter un site à ses intérêts. Ces "cookies" éviteront également à l'Acheteur de devoir fournir chaque fois à BSH des informations déjà communiquées dans la mesure où ils se souviendront de la communication de ces informations à une date antérieure. Si l'Acheteur ne souhaite pas être identifié, un paramétrage de son navigateur lui permet soit d'être averti à la réception d'un cookie, soit de refuser systématiquement tous les cookies. L'Acheteur est informé que certaines fonctions des sites ne seront alors probablement plus exécutables s'il choisit cette option.

10. CONSERVATION DU CONTRAT

10.1. En application de l'article L.134-2 du code de la consommation et de son décret d'application du 16.02.2005, BSH s'engage à conserver et à archiver sur tous supports pendant 10 ans et à en garantir à tout moment l'accès à l'Acheteur, les contrats conclus entre BSH et l'Acheteur d'une valeur supérieure ou égale à 120€ à compter de la livraison de l'accessoire.

L'exercice de ce droit d'accès pourra être exercé en s'adressant à l'adresse suivante :

BSH Service Pièces de rechange
50 rue Ardoin, BP 47
93401 Saint Ouen Cedex.

10.2. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par BSH constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées sur le Site Internet.

11. RESILIATION DU CONTRAT

11.1. Le non-respect de l'une quelconque des obligations de l'Acheteur autorise BSH à résilier de plein droit et sans préavis, en totalité ou en partie la commande concernée. BSH en informera l'Acheteur dans les meilleurs délais.

11.2. Ceci est également applicable en cas d'annulation totale ou partielle de la commande décidée unilatéralement par l'Acheteur, sous réserve du droit de rétractation de l'Acheteur (article 6).

12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

12.1. Le nom Bosch, le logo et autres noms des Produits Bosch sont des marques déposées de la société Bosch AG (Allemagne), pour lesquelles BSH dispose d'un droit d'utilisation, en tant que filiale du Groupe Bosch und Siemens Hausgeräte GmbH. L'utilisation des marques, logos et autres noms des Produits affichés sur le Site Internet est strictement interdite sans l'accord exprès écrit de BSH.

12.2. Tous les éléments du site Bosch sont protégés par les droits de propriété intellectuelle. La reproduction ou l'utilisation de tous documents ou toutes informations diffusés sur ce Site sont exclusivement autorisés à des fins strictement personnelles et privées, et moyennant mention de la source. Toute reproduction, utilisation ou diffusion de copies réalisées à d'autres fins est expressément interdite et sanctionnée pénalement.

Le fait d'apposer un lien hypertexte à destination du site Siemens en utilisant la technique dite du « framing » ou « inlining » (copier une partie ou un élément du site sur un autre site) de ce site est strictement interdit et en conséquence, aucun élément figurant sur les pages du site Siemens ne peut être partiellement ou totalement diffusé, transféré ou inséré sur un autre site, ni servir à créer des produits dérivés, sauf autorisation expresse de BSH.

13. LANGUE FRANCAISE - LOI APPLICABLE - JURIDICTION

La langue du présent contrat est la langue française. Le présent contrat est soumis au droit français. Les tribunaux français sont seuls compétents.

* * * * * * *